

SECCIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS

Nivel Jerárquico: "F"

Sigla: GC/DAD2

CUA: 1829

1. SUBORDINACIÓN

La Sección Control y Seguimiento de Reclamos está subordinada al Departamento de Atención a Distancia.

2. ATRIBUCIONES

- 2.1. Efectuar la retroalimentación a las diferentes Secciones del Departamento a través del seguimiento de las consultas y/o reclamos recepcionados respecto al avance de la atención en Unidades Administrativas involucradas con la gestión comercial y gestión de energía (distribución), a fin de atender efectivamente las consultas y/o reclamos de los clientes y usuarios.
- 2.2. Conformar una base de datos estadística de las consultas y/o reclamos recepcionados en las diferentes Secciones del área respecto a los servicios proveídos, los reclamos atendidos, la efectividad de los mismos.
- 2.3. Proponer protocolos, estándares, procedimientos, indicadores inherentes al tiempo y calidad de atención a clientes, manteniéndolos permanentemente actualizados.
- 2.4. Realizar el control de la aplicación de los procedimientos utilizados en la atención a distancia a clientes y usuarios.
- 2.5. Detectar oportunidades de mejora continua del Sistema de Recepción de Reclamos y proponer acciones de implementación.